


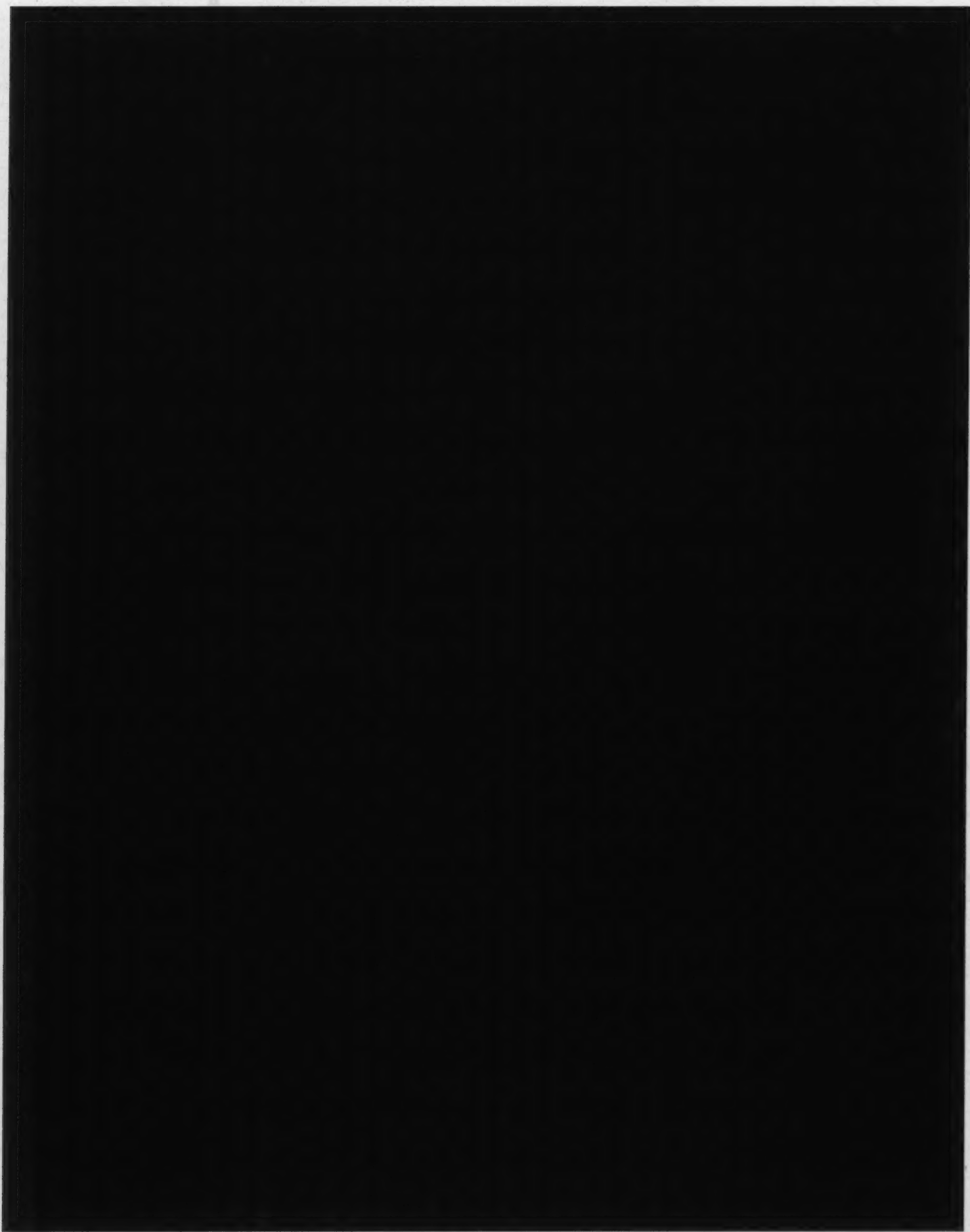


2008-2009

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

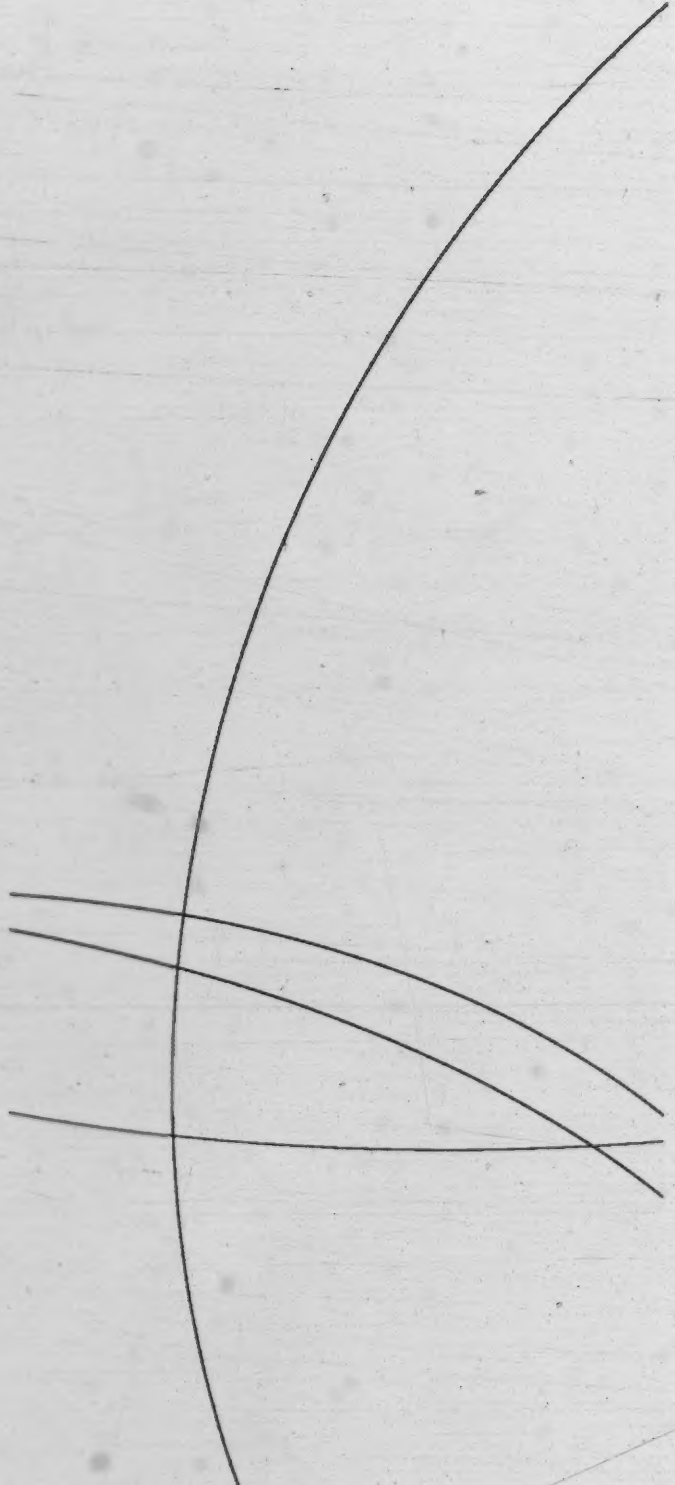
**BUREAU DES  
INFRACTIONS ET AMENDES**

Québec 



**RAPPORT ANNUEL DE GESTION**

**2008-2009**



Le lecteur peut également consulter le document  
sur le site Internet du Bureau des infractions  
et amendes (BIA), à l'adresse suivante :  
**[www.amendes.qc.ca](http://www.amendes.qc.ca)**.

Graphisme :  
RM communication design.

Impression :  
Reprografic

ISBN: 978-2-550-57167-4 (imprimé)  
ISBN: 978-2-550-57168-1 (PDF)

ISSN: 1718-9349 (imprimé)  
ISSN: 1718-9357 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales  
du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

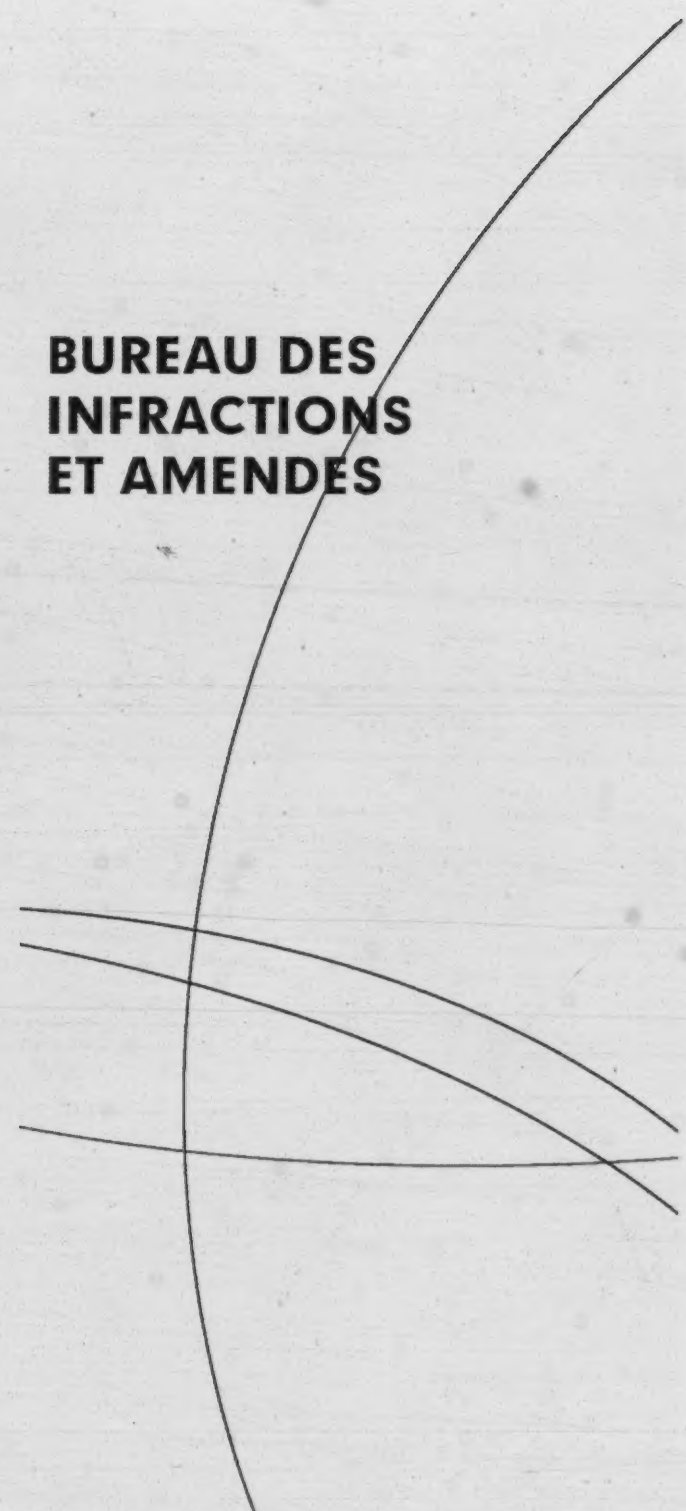
© Gouvernement du Québec

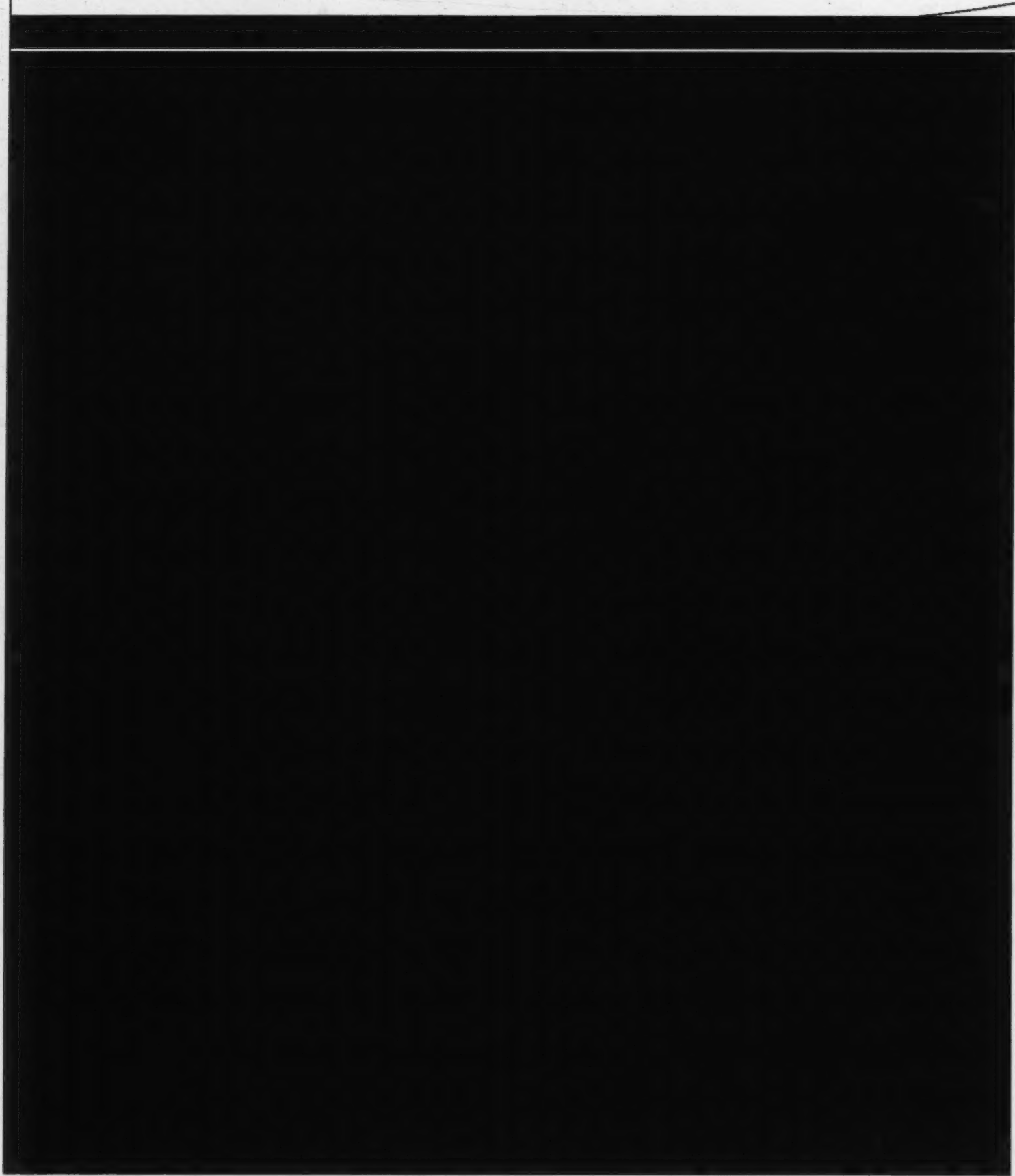
Note : La forme masculine est utilisée uniquement  
dans le but d'alléger le texte et désigne aussi  
bien les femmes que les hommes.



**RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION  
2008-2009**

**BUREAU DES  
INFRACTIONS  
ET AMENDES**

Abstract graphic design featuring several thin, curved black lines that sweep across the right side of the page, creating a sense of motion and modernity.





Monsieur Michel Bouchard  
Sous-ministre de la Justice  
et sous-procureur général  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé  
aux services à l'organisation,



**Fernand Archambault**

Québec, septembre 2009





C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau ».

Ce document fait état des efforts constants qui ont été déployés dans l'accomplissement de la mission du Bureau, laquelle vise le fonctionnement efficace et équitable du système de justice.

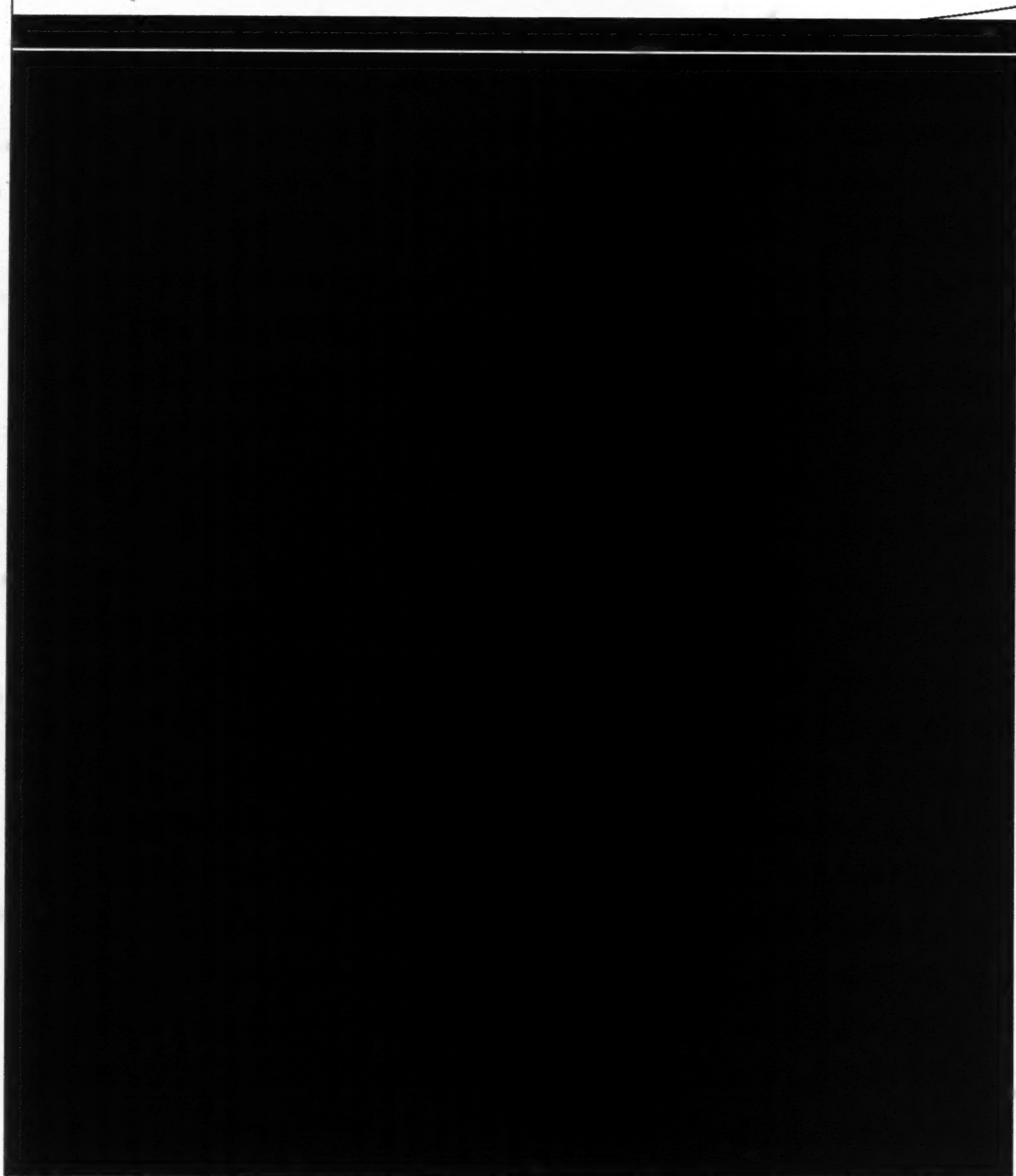
Les résultats témoignent de notre engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques et de l'amélioration constante de notre prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires. Le fruit du travail soutenu des membres du personnel témoigne des résultats de fonctionnement. Je tiens donc à souligner leur précieuse collaboration et leur participation à la réussite de l'atteinte des objectifs du Bureau.

Le directeur général par intérim,

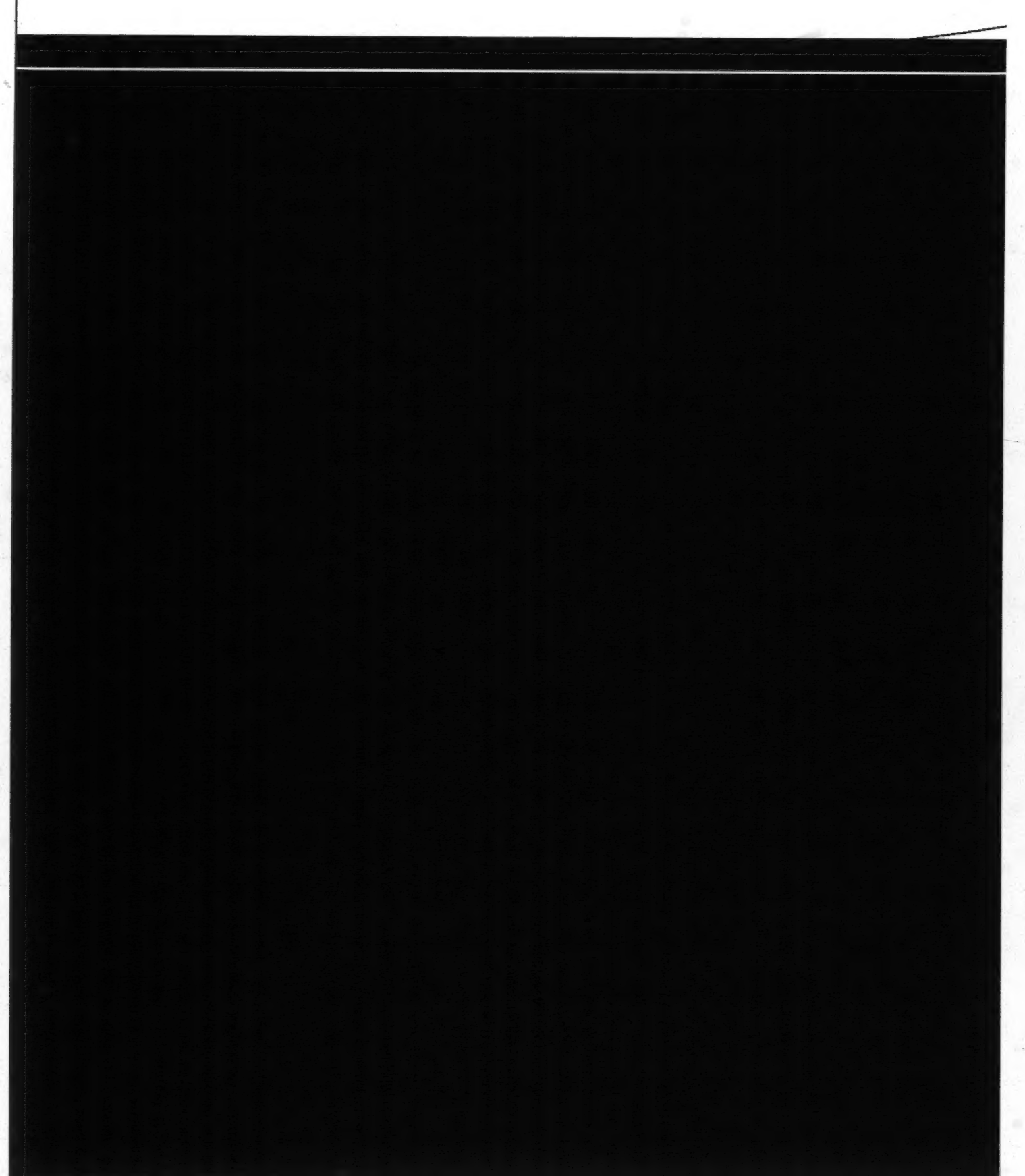


Gaëtan Tremblay

Québec, septembre 2009



La déclaration de la direction.....	11
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne.....	13
<b>L'ORGANISATION</b> .....	15
La mission.....	17
La clientèle.....	17
Les services.....	17
<b>LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION</b> .....	19
Le budget.....	21
L'effectif.....	21
Le volume des activités.....	22
Les revenus et les recettes.....	23
<b>LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU <i>PLAN D'ACTION 2008-2009</i> DU BUREAU</b> ...	25
<b>Orientation 1</b>	
Renforcer la confiance de la population dans l'équité du processus d'application des lois.....	27
<b>Orientation 2</b>	
Prendre des mesures pour améliorer les services offerts et la satisfaction de la clientèle.....	28
<b>Orientation 3</b>	
Moderniser le cadre de gestion.....	30
<b>Orientation 4</b>	
Mettre en place des mesures favorisant une saine gestion des ressources humaines.....	32
<b>LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC</b> .....	33
<b>ANNEXE</b> .....	37
Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité (CPI)</i> exclus de la reddition de comptes 2008-2009.....	39



L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du directeur général et des autres membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2008-2009* du Bureau et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ces derniers sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

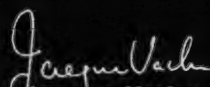
À notre avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

  
**Gaëtan Tremblay**

Directeur général par intérim

  
**Marie Boivin**

Directrice de la perception des amendes

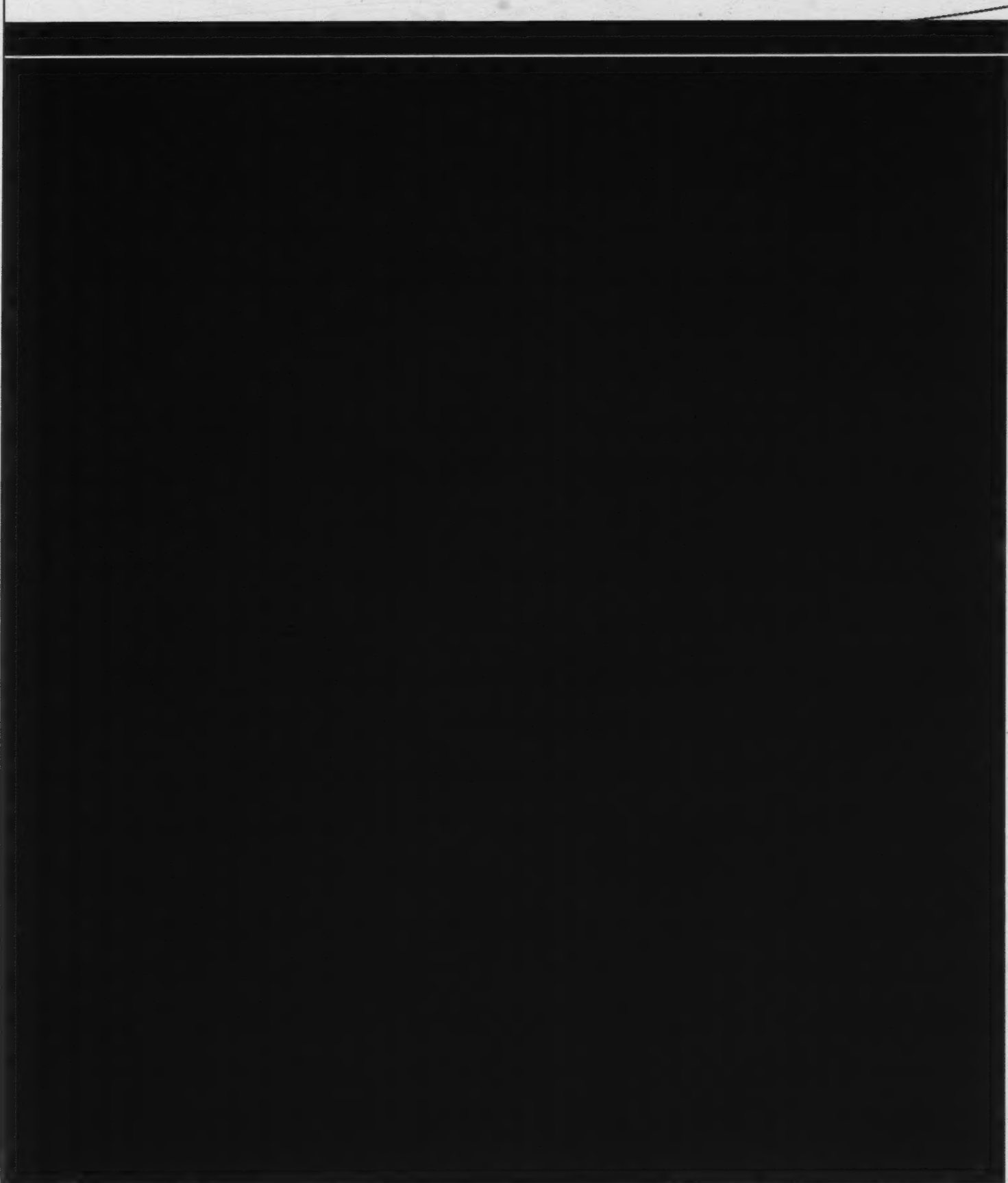
  
**Jacques Vachon**

Directeur de la gestion des infractions

  
**Éliane Naud**

Directrice du soutien aux opérations

Québec, septembre 2009





Monsieur Michel Bouchard  
Sous-ministre et sous-procureur général  
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,


Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du Bureau des infractions et des amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

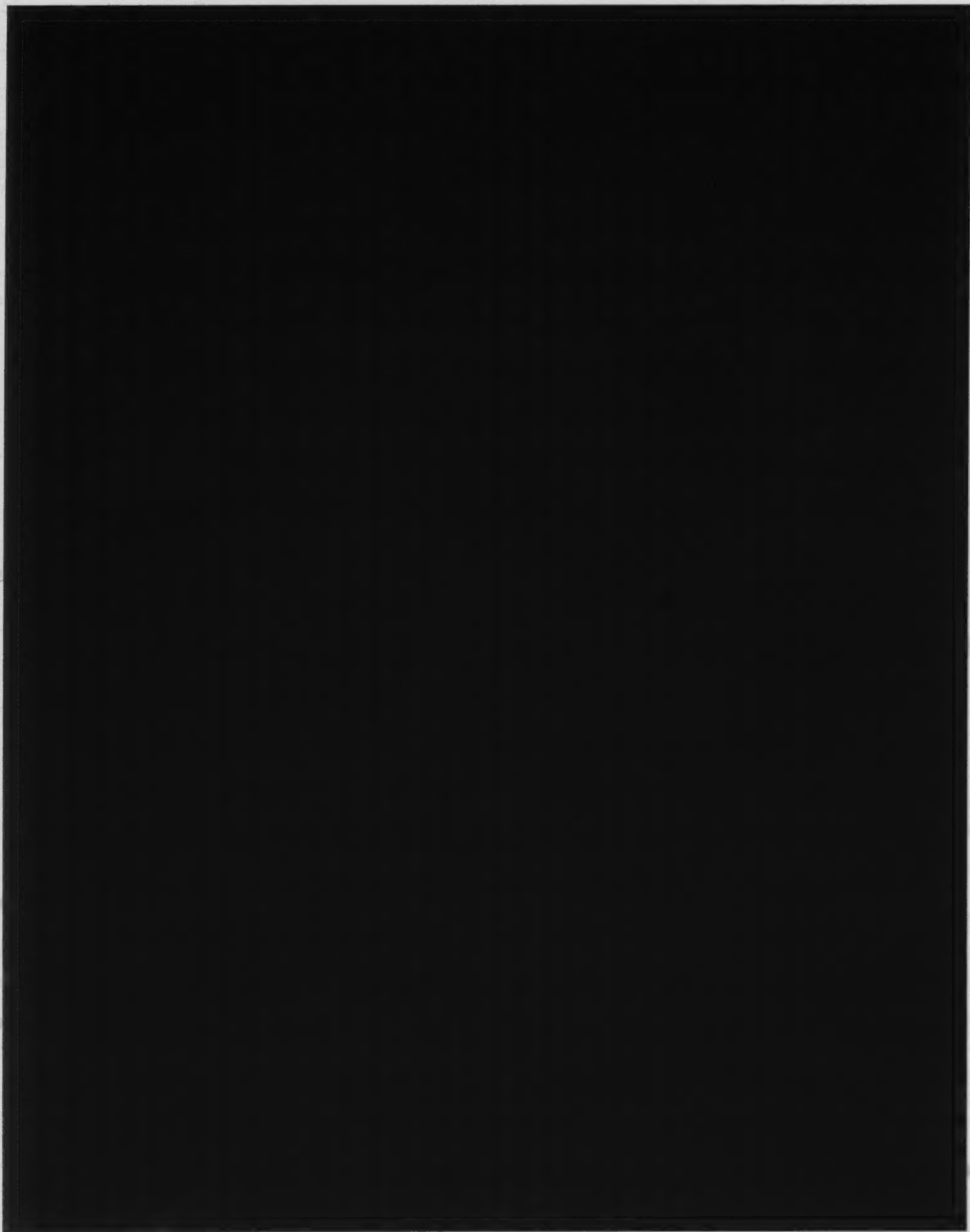
Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

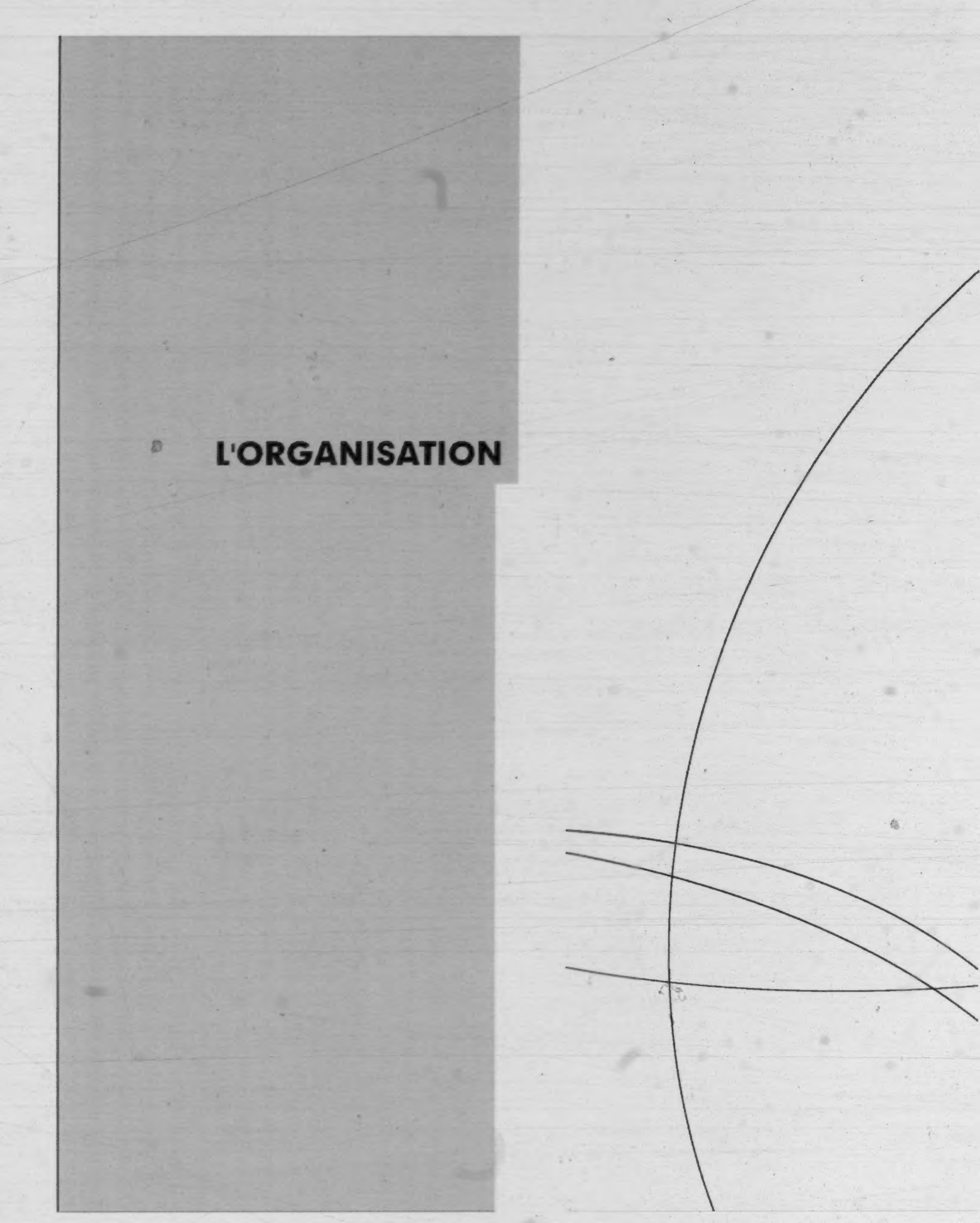


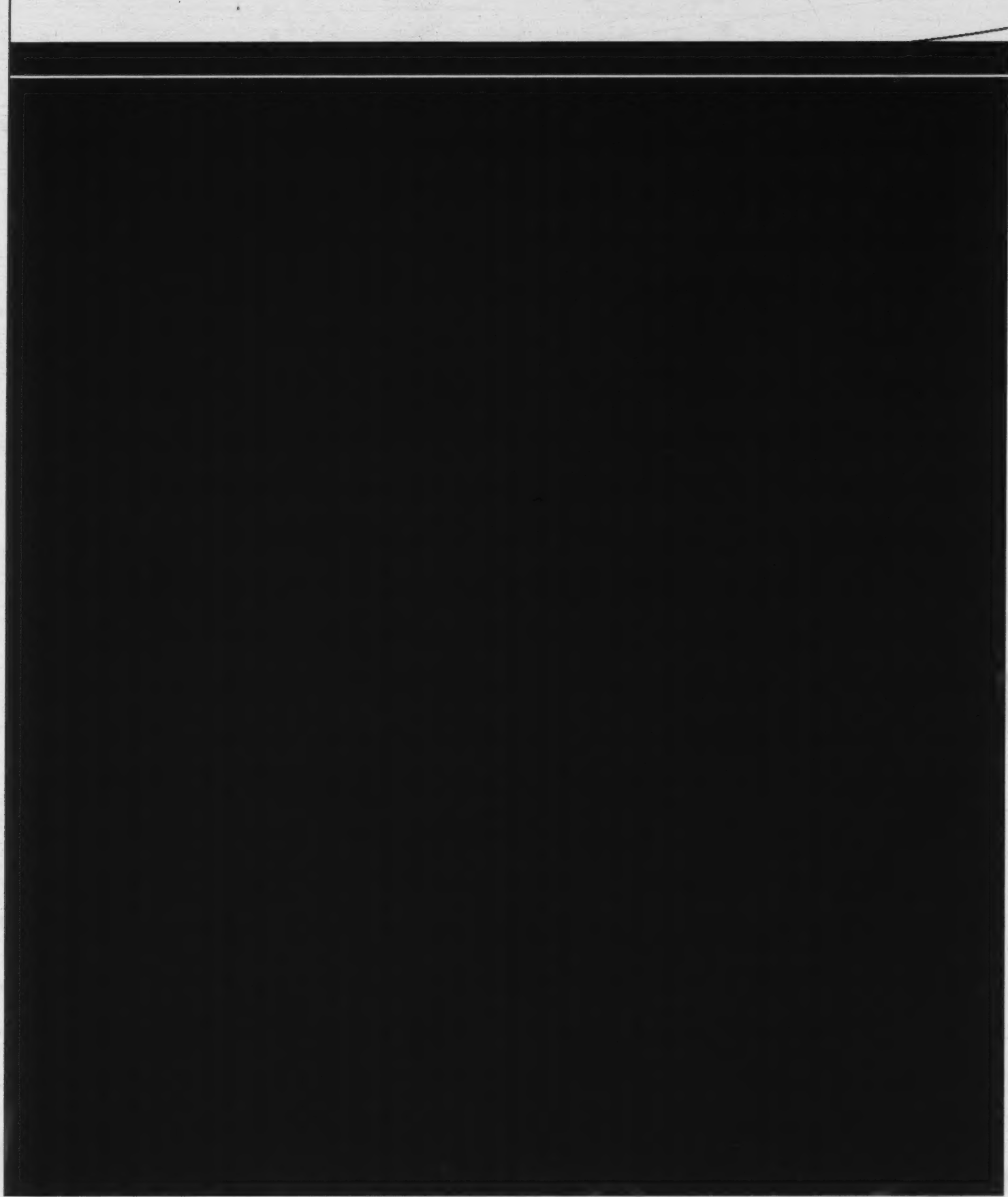
**Francine Asselin, CA**

Québec, septembre 2009



# **L'ORGANISATION**

The image features a minimalist abstract design. A large, solid grey rectangle occupies the left half of the frame. To its right, the background is white, adorned with several thin, black, curved lines that sweep across the space, creating a sense of movement and depth. The overall aesthetic is clean and modern.



En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2008-2009 a été produit pour être déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au Bureau durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du Bureau, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2008-2009. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

### LA MISSION

À titre de participant de l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le Bureau doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelles et pénales et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État, et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

### LA CLIENTÈLE

Le Bureau compte trois types de clientèle : les citoyens, les mandants et les partenaires.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte également près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec (SQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), cette dernière étant également un partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction. De plus, différentes ententes ont été signées avec des municipalités, le gouvernement fédéral et d'autres organismes gouvernementaux.

### LES SERVICES

**Voici les services offerts aux défendeurs par le Bureau :**

- service de renseignements et rappel administratif aux défendeurs;
- service de traitement des plaidoyers;
- service de paiement.

**Voici les services offerts aux débiteurs par le Bureau :**

- service de renseignements;
- service de paiement;
- service d'entente de paiement (en matière pénale seulement, avant l'expiration du délai prévu).

Lorsqu'un délai de paiement est expiré, le percepteur peut prendre les mesures suivantes pour permettre l'exécution du jugement :

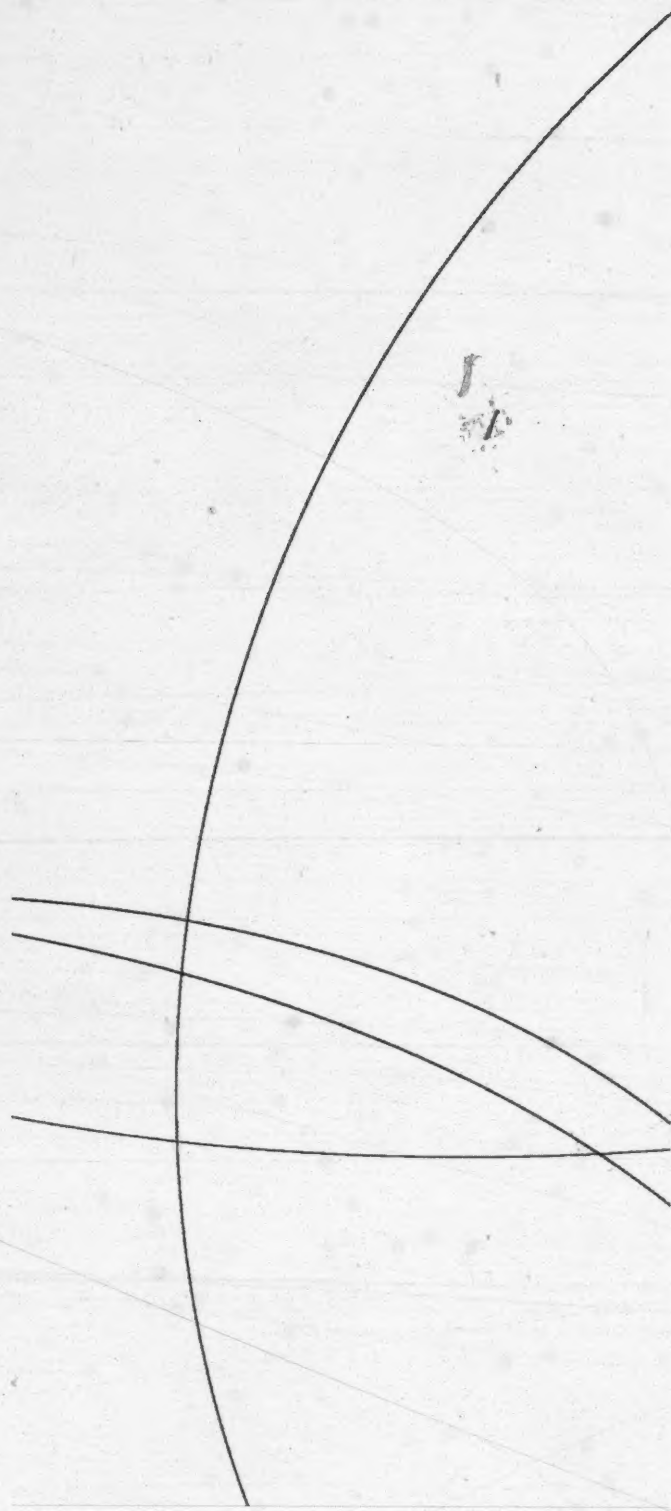
- entente de paiement;
- transmission d'un avis à la SAAQ aux fins de suspension des droits de conduite, d'immatriculation ou d'usage du véhicule routier du débiteur, s'il a commis une infraction au Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24);
- demande de délivrance d'un bref de saisie, si le débiteur est en défaut de paiement;
- offre au débiteur d'effectuer des travaux compensatoires, s'il se trouve dans l'incapacité de payer;
- demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement et de délivrance d'un mandat d'emprisonnement, en dernier recours.

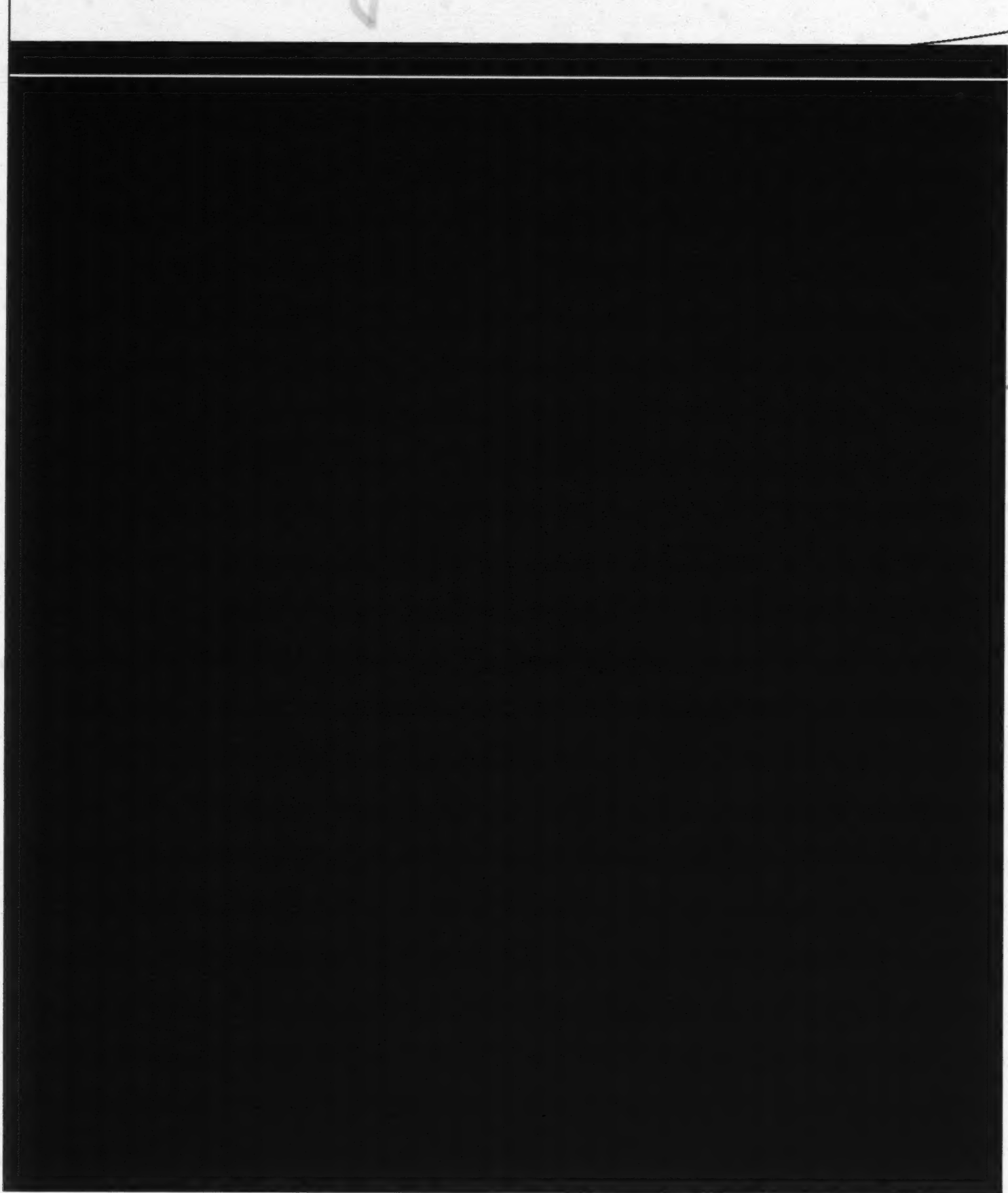
**Voici les services offerts aux mandants par le Bureau :**

- service d'encadrement et de soutien;
- service de traitement des constats et des rapports d'infraction;
- service de signification des constats aux contrevenants;
- service de communication de l'information demandée;
- service de transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- service d'information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.



**LES RESSOURCES  
DISPONIBLES ET  
LEUR UTILISATION**





**LE BUDGET****Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)**

Éléments	Crédits alloués <sup>1</sup>			Dépenses effectuées			Taux d'utilisation des crédits alloués (%)		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Rémunération	6 275,9	6 434,4	6 721,0	7 345,2	7 414,7	6 610,7	117,0	115,2	98,4
Fonctionnement <sup>2</sup>	2 952,2	2 955,0	2 673,2	3 088,3	2 808,3	2 486,7	104,6	95,0	93,0
<b>Sous-total</b>	<b>9 228,1</b>	<b>9 389,4</b>	<b>9 394,2</b>	<b>10 433,5</b>	<b>10 223,0</b>	<b>9 097,4</b>	<b>113,1</b>	<b>108,9</b>	<b>96,8</b>
Immobilisations	2 379,0	2 379,0	3 336,3	1 451,7	197,1	1 476,6	61,0	8,3	44,3
<b>Total</b>	<b>11 607,1</b>	<b>11 768,4</b>	<b>12 730,5</b>	<b>11 885,2</b>	<b>10 420,1</b>	<b>10 574,0</b>	<b>102,4</b>	<b>88,5</b>	<b>83,1</b>
Créances douteuses	5 500,0	5 500,0	5 500,0	5 052,3	5 479,3	5 332,9	91,9	99,6	97,0

1. Ces crédits tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits périmés et ceux qui ont été reportés.

2. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Pour l'exercice 2008-2009, en ce qui concerne la rémunération et le fonctionnement, les crédits alloués au Bureau ne couvrent pas les dépenses.

En ce qui a trait aux dépenses effectuées en immobilisations, des projets informatiques capitalisables prévus pour l'exercice 2008-2009 ont été reportés à l'exercice 2009-2010 lors de la planification des livraisons. Il s'agit notamment des projets de refonte, d'évolution technologique des logiciels, d'épuration et d'archivage des données informatisées.

**L'EFFECTIF****Enveloppe de l'effectif utilisé**

Cibles (en ETC utilisés)			ETC utilisés					
2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009		2007-2008		2006-2007 <sup>1</sup>	
Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>171,3</b>	<b>177,7</b>	<b>183,7</b>	<b>167,0</b>	<b>97,5</b>	<b>172,2</b>	<b>96,9</b>	<b>191,9</b>	<b>104,5</b>

1. Les données de l'exercice 2006-2007 ont été réajustées; c'est pourquoi elles diffèrent de celles publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*.

Au 31 mars 2009, le Bureau a utilisé 167,0 équivalents temps complet (ETC), ce qui se traduit concrètement par 185 employés fournissant des services à la population. De plus, au cours de

l'exercice 2008-2009, le Bureau a respecté la cible de l'effectif utilisé fixée par les autorités ministérielles, soit 171,3 ETC utilisés.

## LE VOLUME DES ACTIVITÉS

### Les infractions

#### Volume des activités relatives aux infractions

Éléments	2008-2009	2007-2008	Variation 2008-2009/2007-2008	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
<b>Constats d'infraction signifiés</b>				
Reçus par le Bureau	317 577	348 164 <sup>1</sup>	(30 587)	(8,8)
Transférés dans les municipalités	57 952 <sup>2</sup>	57 588 <sup>3</sup>	364	0,6
<b>Sous-total</b>	<b>375 529</b>	<b>405 752</b>	<b>(30 223)</b>	<b>(7,5)</b>
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	53 056	54 847 <sup>4</sup>	(1 791)	(3,3)
<b>Total des constats et rapports d'infraction</b>	<b>428 585</b>	<b>460 599</b>	<b>(32 014)</b>	<b>(7,0)</b>
<b>Constats d'infraction généraux délivrés par le Bureau</b>	<b>44 593</b>	<b>59 845<sup>4</sup></b>	<b>(15 252)</b>	<b>(25,5)</b>
<b>Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec</b>	<b>188 415</b>	<b>151 400</b>	<b>37 015</b>	<b>24,5</b>

1. Les données de l'exercice 2007-2008 ont été réajustées afin de considérer la date de l'infraction au lieu de la date de création au système.

2. Il s'agit d'une donnée préliminaire.

3. Le nombre de constats a été ajusté par rapport à ce qui était présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* afin de tenir compte des constats signifiés au cours de l'exercice 2007-2008, mais enregistrés en 2008-2009.

4. Les données de l'exercice 2007-2008 ont été réajustées.

La différence entre le nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le Bureau en 2007-2008 et le nombre de ceux délivrés en

2008-2009 s'explique en grande partie par le temps d'analyse de plus en plus long en raison de la complexité croissante des dossiers.

### Les dossiers en perception

#### Volume des activités relatives à la perception des amendes

Catégories	Jugements entraînant la condamnation à une amende				
	2008-2009 <sup>1</sup>	2007-2008 <sup>2</sup>	2006-2007 <sup>2</sup>	Variation 2008-2009/2007-2008	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
<b>Pénal</b>					
Provenant de la Cour du Québec	233 810	114 073	112 613	119 737	105,0
Provenant des cours municipales	17 758	16 878	7 554	880	5,2
<b>Sous-total — pénal</b>	<b>251 568</b>	<b>130 951</b>	<b>120 167</b>	<b>120 617</b>	<b>92,1</b>
<b>Criminel</b>	<b>29 218</b>	<b>27 551</b>	<b>29 336</b>	<b>1 667</b>	<b>6,1</b>
<b>Total</b>	<b>280 786</b>	<b>158 502</b>	<b>149 503</b>	<b>122 284</b>	<b>77,2</b>

1. Les données sont préliminaires.

2. Les données des exercices 2006-2007 et 2007-2008 ont été réajustées par rapport à ce qui était présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*. Désormais, les données sont comptabilisées à partir de la date de création de la peine et non à partir de celle du jugement.

Pour l'exercice 2008-2009, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 77,2 % par rapport à l'exercice précédent.



**Les services à la population****Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au Centre relations clientèle<sup>1</sup>**

Éléments	2008-2009	2007-2008	2006-2007	Variation 2008-2009/2007-2008	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	207 097	161 684	142 770	45 413	28,1
Moyenne quotidienne d'appels reçus	828	652	578	176	27,0
Appels traités	179 830	145 235	133 664	34 595	23,8
Moyenne quotidienne d'appels traités	719	586	541	133	22,7
Ratio de performance (%)	2008-2009	2007-2008	2006-2007		
Abandons	13,1	10,2	6,3		
Appels traités par rapport aux appels reçus	86,8	89,8	93,6		

1. Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 139 000.

Pour l'exercice 2008-2009, le nombre d'appels reçus a augmenté de 28,1 % par rapport à l'exercice 2007-2008. Bien que le nombre d'appels traités ait également augmenté de 23,8 % par rapport à l'exercice 2007-2008, la proportion d'appels traités par rapport aux appels reçus a légèrement diminué, passant à 86,8 %.

Afin de mieux répondre à la demande en périodes de pointe, le Bureau a augmenté de façon ponctuelle le nombre de préposés du Centre relations clientèle.

**LES REVENUS ET LES RECETTES****Revenus<sup>1</sup> et recettes<sup>2</sup> (en millions de dollars)**

Éléments	Au 31 mars			Variation 2008/2009	
	2009	2008	2007	\$	%
Revenus <sup>3</sup>	141,9	99,5 <sup>4</sup>	78,3	42,4	42,6
Recettes <sup>3</sup>	126,0	95,5	79,2	30,5	31,9

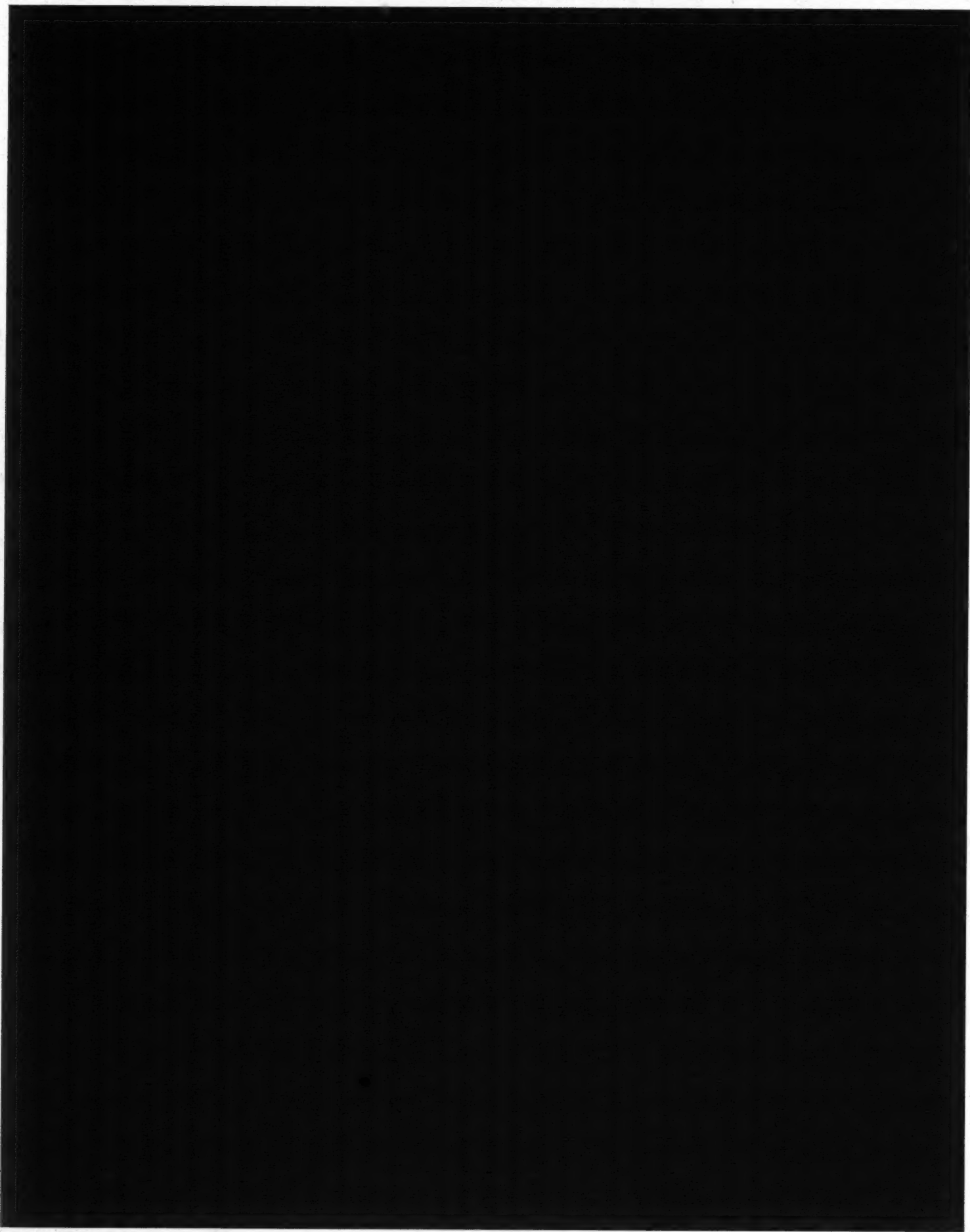
1. Revenus : ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.

2. Recettes : ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.

3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

4. Cette donnée a été réajustée; c'est pourquoi elle diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

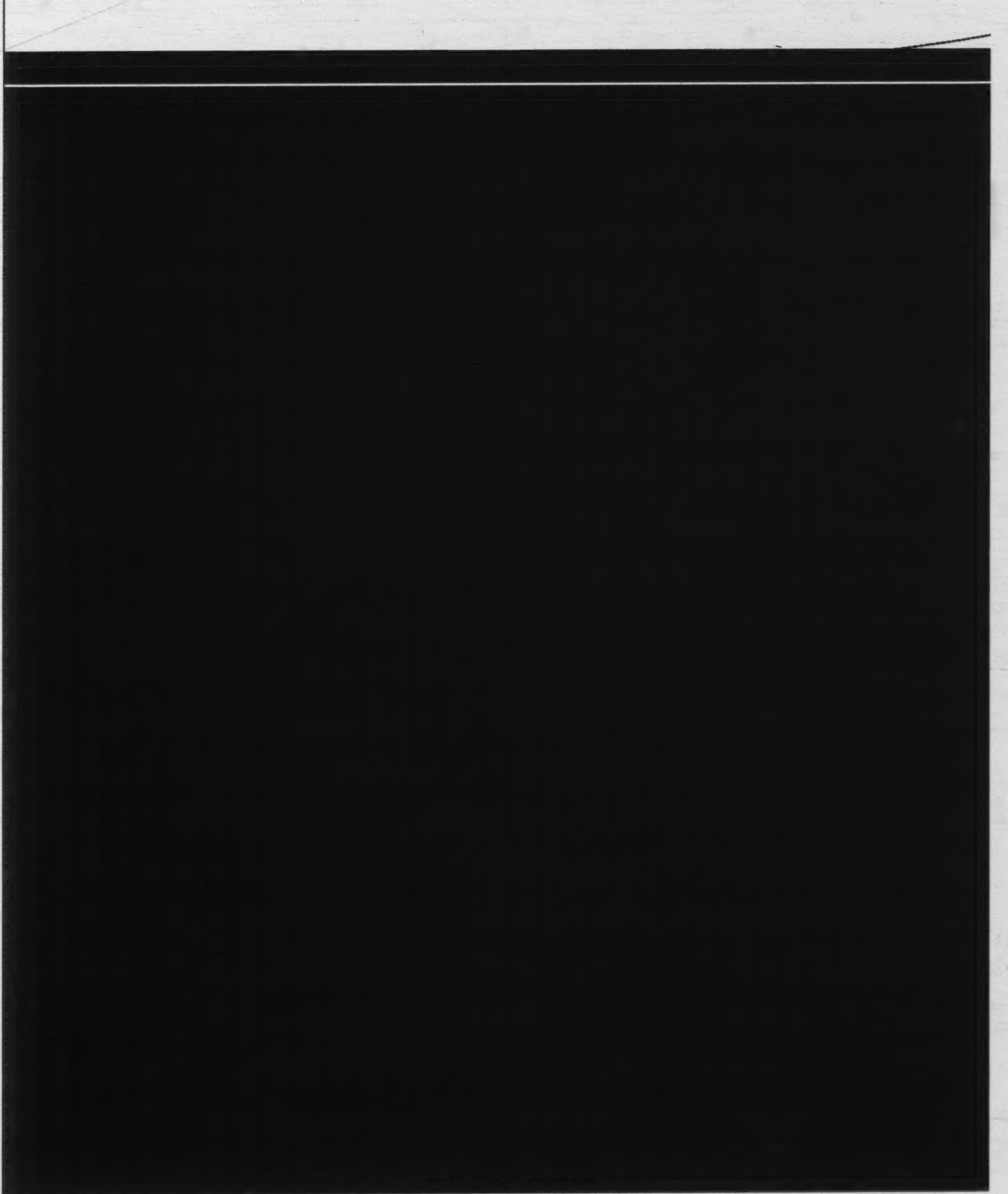
L'augmentation des revenus et des recettes entre les exercices 2007-2008 et 2008-2009 s'explique principalement par deux facteurs, soit le rattrapage effectué dans la saisie informatique de plus de 100 000 constats et l'augmentation de 119 737 jugements rendus par la Cour du Québec.





**LES RÉSULTATS  
ATTEINTS**

**AU REGARD DU  
PLAN D'ACTION  
2008-2009  
DU BUREAU**



Les objectifs associés aux orientations et aux axes ont été retenus dans le *Plan d'action 2008-2009* du Bureau. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le Bureau

évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles à sa disposition.

## ORIENTATION 1

RENFORCER LA CONFIANCE DE LA POPULATION DANS L'ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'APPLICATION DES LOIS

### AXE 1.1

Traiter les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction reçus

#### Objectif:

Traiter dans les délais les RIG et les constats d'infraction provenant des mandants

Cible (%)		Indicateur <sup>1</sup>	Résultat (%)	
2008-2009	2007-2008		2008-2009	2007-2008
100	100	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux	94,8 <sup>2</sup>	97,0 <sup>3</sup>

1. Le délai légal est le délai de prescription.

2. Il s'agit d'une donnée préliminaire.

3. Cette donnée a été réajustée; c'est pourquoi elle diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

Si le Bureau n'a pas atteint la cible à 100 %, c'est notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coordonnées inscrites au dossier étaient

erronées, et que malgré les recherches qu'il a effectuées, ces défendeurs sont demeurés introuvables.

Cible (%)	Indicateur	Résultat (%)
2008-2009		2008-2009
75	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	61,7

Au nombre de nouveaux constats reçus au Bureau durant l'exercice 2008-2009 s'ajoutent ceux qui étaient accumulés, en attente d'une saisie informatique au cours de l'exercice 2007-2008. Des efforts importants ont été consentis en 2008-2009 afin de ramener ce nombre à un niveau acceptable,

selon les bonnes pratiques. La saisie de cet important volume de constats signifiés a eu pour effet d'augmenter le délai de traitement, l'amenant à une moyenne de 92,2 jours.

## AXE 1.2

Exécuter les jugements rendus

### Objectif:

Assurer l'exécution des jugements rendus

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2008-2009	2007-2008		2008-2009	2007-2008
75	75	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période <sup>1</sup>	84,9	82,4

1. Les résultats attendus sont :

- une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
- un mandat d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
- le transfert à une agence de recouvrement effectué.

Dans de tels cas, le perceuteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

L'application des processus opérationnels mis en place au cours de l'exercice 2007-2008 a permis d'accroître le nombre de jugements pour lesquels le résultat visé a été atteint.

## ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

## AXE 2.1

Optimiser l'offre de services

### Objectif:

Participer aux démarches ministérielles visant l'élaboration de sondages sur la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les services téléphoniques

Cible (%) 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
100	Degré d'avancement des quatre premières phases	100

En 2008-2009, le ministère de la Justice a amorcé la réalisation d'un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services téléphoniques du Bureau. Le résultat présenté

répond à un enjeu du *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère; le lecteur est invité à consulter le rapport annuel de gestion du Ministère à ce sujet.

**Objectif:**

Développer un mode de transmission électronique de données au système de suivi des cours municipales (SCM) à l'intention des municipalités sous entente désirant bénéficier de ce service

Cible (%) 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
100	Degré d'avancement des travaux	100

Le mode de transmission électronique de données au système de suivi des cours municipales (SCM) à l'intention des municipalités sous entente a été développé. Depuis le 20 novembre

2008, deux cours municipales sous entente bénéficient de ce nouveau service par l'entremise d'un projet pilote.

**Objectif:**

Favoriser la consultation de mandants pour la réalisation de l'offre de services

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat 2008-2009
5 rencontres	Nombre de rencontre avec des mandants	5 rencontres

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Bureau a instauré, selon les besoins, des mécanismes de concertation avec les mandants. Plusieurs comités ont été mis sur pied afin de déterminer et de résoudre des problématiques. Plusieurs rencontres ont été tenues, entre autres avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) et le ministère des Transports (MTQ).

De plus, dans le cadre de la mise en place du projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges», le Bureau a participé activement aux travaux de plusieurs comités et sous-comités.

## ORIENTATION 3

### MODERNISER LE CADRE DE GESTION

#### AXE 3.1

Maintenir la performance

##### Objectif:

Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou ayant été fermé administrativement

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat 2008-2009
170 000	Nombre de jugements réglés	242 037

L'exercice 2008-2009 a été marqué par l'arrivée massive de nouveaux jugements qui a causé une augmentation importante du volume des activités. Des efforts importants ont été consacrés

en matière de traitement des nouveaux jugements, sans compter la poursuite des processus d'exécution déjà en cours.

##### Objectif:

Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Cibles (\$)			Indicateurs	Résultats (\$)		
2008-2009	2007-2008	2006-2007		2008-2009	2007-2008	2006-2007
550 665	550 665	550 665	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	754 491	554 588	412 715 <sup>1</sup>
13,67	13,67	13,67	Rapport entre les recettes et la rémunération versée (incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	16,69	12,84	10,18

1. Cette donnée diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* afin de tenir compte du réajustement du nombre d'ETC utilisés en 2006-2007.

La hausse significative de recettes permet au Bureau d'afficher des résultats nettement supérieurs à ceux de l'exercice précédent. Le

retour sur investissement de chaque dollar versé en rémunération s'élève à 16,69 \$ et chaque ETC utilisé génère 754 491 \$ en recettes.



### AXE 3.2

Développer des outils de gestion

#### Objectif:

Développer un tableau de bord de gestion pour les principales activités du Bureau

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
31 mars 2009	Dépôt de l'architecture permettant la mise en place du tableau de bord	90

L'architecture permettant la mise en place du tableau de bord est finalisée à 90 % et devrait être déposée au cours du premier trimestre

de l'exercice 2009-2010 par la firme externe mandatée à cet effet.

#### Objectif:

Élaborer un mode de facturation pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

Cible 2008-2009	Indicateur	Résultat 2008-2009
31 décembre 2008	Facturation mensuelle basée sur le coût de revient réel	20 octobre 2008

Depuis le 20 octobre 2008, le Bureau transmet sa facturation mensuelle à des fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière pour les coûts afférents au projet pilote visant l'installation de

cinémomètres photographiques et de caméras aux feux rouges, en se basant sur le coût de revient de ses activités.

## ORIENTATION 4

METTRE EN PLACE DES MESURES FAVORISANT UNE SAINÉ GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### AXE 4.1

Maintenir le développement de l'expertise

#### Objectif:

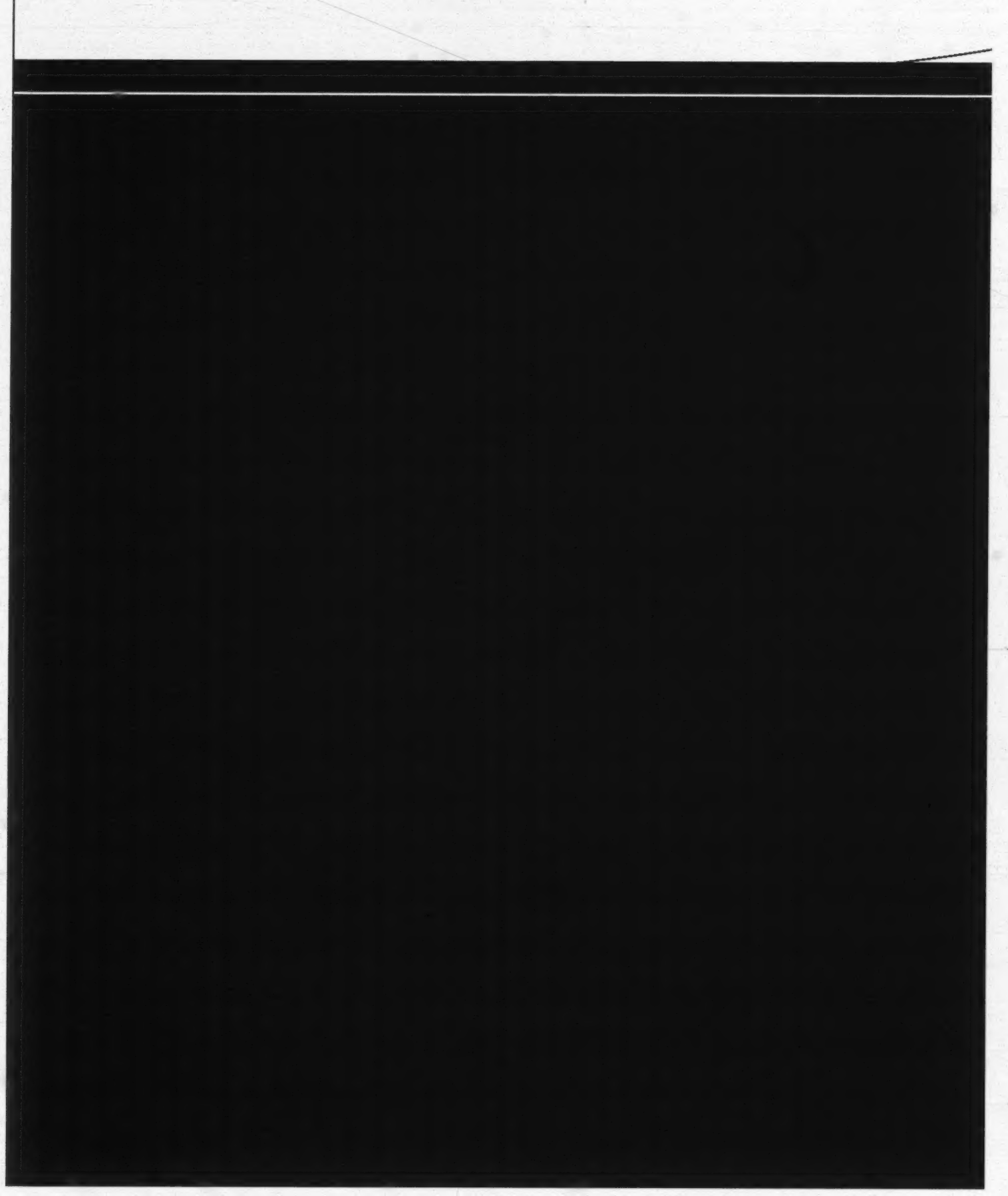
Réaliser l'analyse des postes pour déterminer lesquels sont vulnérables, en vue de l'élaboration d'un plan de relève

Cible (%) 2008-2009	Indicateur	Résultat (%) 2008-2009
100	Degré d'avancement de l'analyse des postes vulnérables en vue de l'élaboration du plan de relève	100

Le Bureau a atteint son objectif interne pour l'exercice 2008-2009. Ce résultat est partie prenante de ceux présentés par le ministère de la Justice dans son rapport annuel de gestion, à l'objectif 3.1.1 du *Plan stratégique 2007-2010*.

**LE SUIVI DES  
RECOMMANDATIONS  
DU VÉRIFICATEUR  
GÉNÉRAL DU QUÉBEC**





## AGENCES ET UNITÉS AUTONOMES DE SERVICE

Lors des travaux de suivi tenus par le Vérificateur général du Québec sur les agences et unités autonomes de service, quatre recommandations ont été formulées au Bureau (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

### COMPILER DE L'INFORMATION COMPLÈTE ET FIABLE SUR LE PRIX DE REVIENT DES PRINCIPAUX SERVICES

Un contrat a été octroyé à une firme privée pour concevoir un système d'information de gestion (tableau de bord). Graduellement, différentes unités d'information seront livrées en fonction de l'avancement des travaux. Le Bureau disposera par la suite de données fiables lui permettant d'établir le coût de revient de ses services.

### PRÉCISER LES ACTIONS PERTINENTES POUR LA POURSUITE DES OBJECTIFS AINSI QUE LES RESSOURCES Y AFFÉRANT

Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du Bureau incluent des résultats à atteindre et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, pour rendre les progrès satisfaisants, le Bureau poursuivra ses efforts dans la mise en place de son tableau de bord afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités et, par conséquent, de faire en sorte que ses choix budgétaires soient davantage liés à ses objectifs.

## PRESTATION DE SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Lors de ses travaux, le Vérificateur général du Québec a émis au Bureau des recommandations relativement à la prestation de services du gouvernement en ligne (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3). Parmi ces recommandations, les suivantes feront l'objet de suivi par le Vérificateur général du Québec concernant l'exercice 2008-2009.

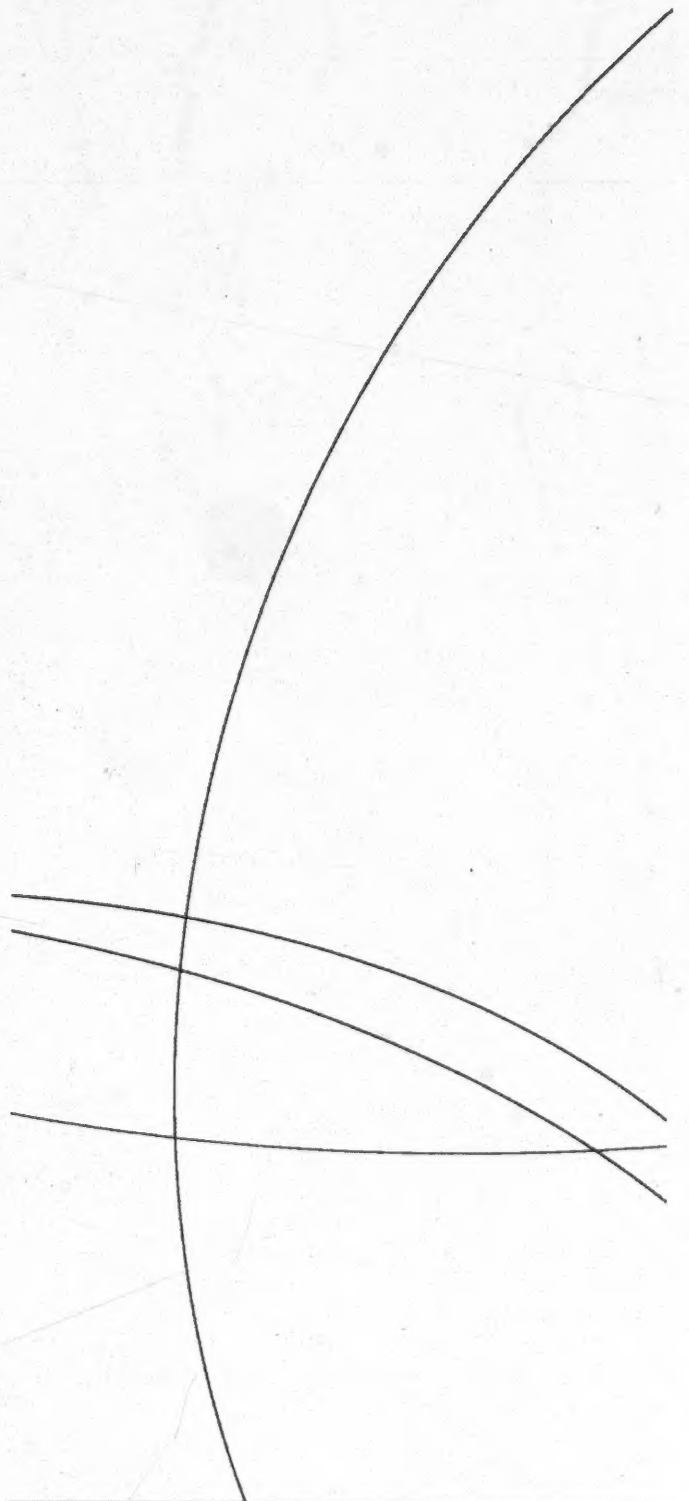
À l'avenir, si des services en ligne devaient être développés, le Bureau s'assurera, comme le recommande le Vérificateur général, de bien évaluer les bénéfices pécuniaires associés aux systèmes projetés et de préparer un plan de projet approprié précisant les éléments suivants : le concept de la solution envisagée, les hypothèses de travail, les résultats attendus, les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information, à la pertinence, aux coûts et aux bénéfices.

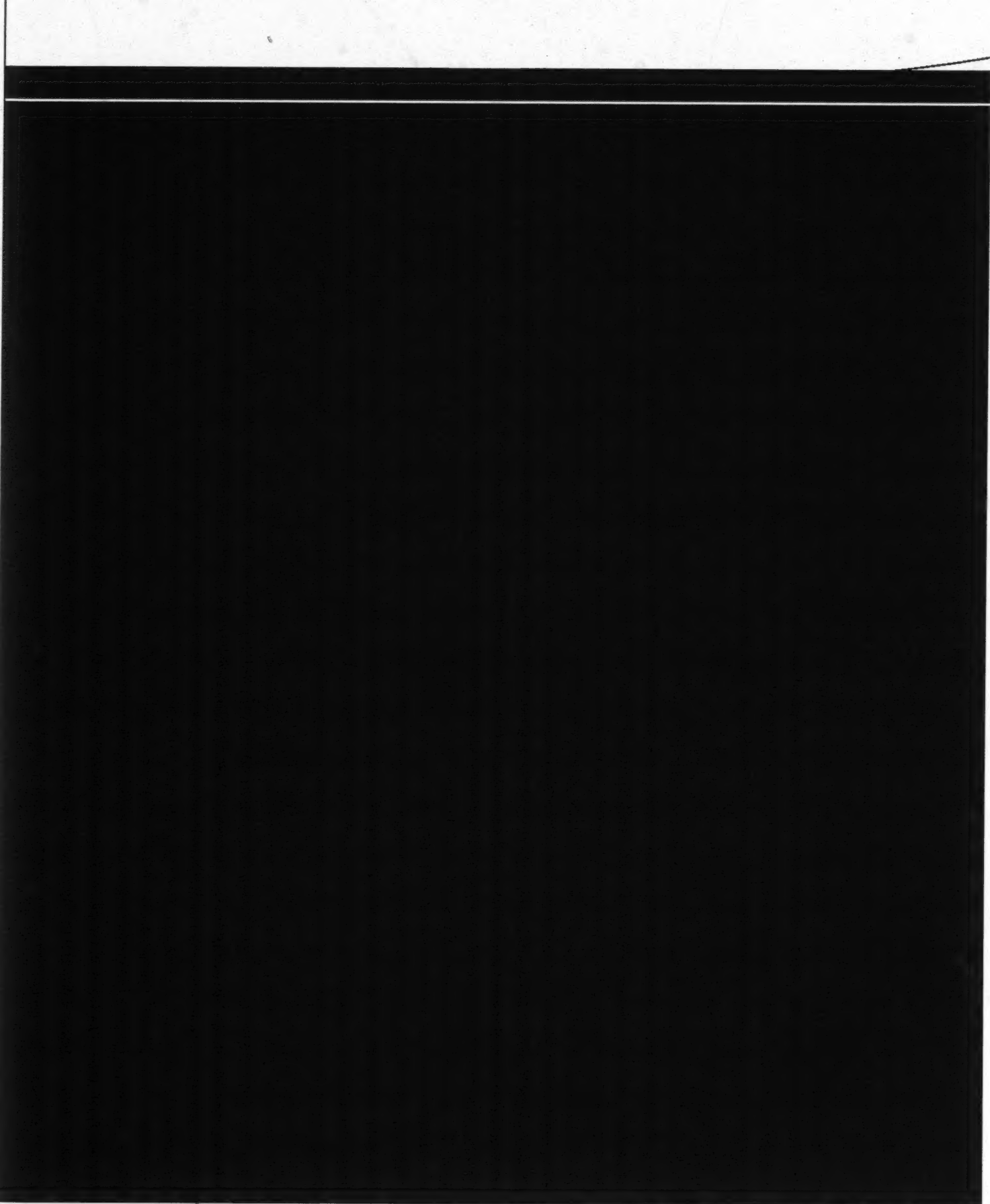
Afin d'utiliser le plein potentiel de son service de paiement en ligne, le Bureau devra élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir son service en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci.





**ANNEXE**





**INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ (CPI)  
EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2008-2009****Services à la clientèle**

Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir

Taux de satisfaction des clientèles

**Financier**

Rapport comptes débiteurs/revenus

Rapport mauvaises créances/revenus

Rapport recettes/revenus

Taux annualisé de règlement  
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/  
(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)

Taux annualisé de règlement/revenus  
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)

Valeur des comptes débiteurs

Valeur de la provision pour mauvaises créances

